12353525 08012.000760/2020-41

Ministério da Justiça e Segurança Pública
Secretaria Nacional do Consumidor
Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor

Coordenação-Geral de Consultoria Técnica e Sanções Administrativas

Coordenação de Sanções Administrativas

NOTA TÉCNICA Nº 67/2020/CSA-SENACON/CGCTSA/DPDC/SENACON/MJ

Processo nº 08012.000760/2020-41

Representante: Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor
Representada: Zoom Video Communications Inc.
Assunto: Prática abusiva
Classificação Documental: ARA725

Ementa: Averiguação Preliminar. Suposta prática abusiva. Exposição de dados de consumidores. Exaurimento de finalidade. Arquivamento.

I. RELATÓRIO

Trata-se de Averiguação Preliminar *ex officio*, iniciada no âmbito do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC), da Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON), do Ministério da Justiça e Segurança Pública (MJSP), em razão de notícias sobre o compartilhamento de dados de usuários do aplicativo Zoom com o Facebook, especialmente no que se refere a versão iOS.

De acordo com a notícia (11368176), "O que a empresa e sua política de privacidade não deixam claro é que a versão iOS do aplicativo Zoom está enviando alguns dados de análise para o Facebook, mesmo que os usuários do Zoom não tenham uma conta no Facebook, de acordo com uma análise do aplicativo na placa-mãe". Segundo a matéria, "O aplicativo Zoom notifica o Facebook quando o usuário abre o aplicativo, detalhes sobre o dispositivo do usuário, como o modelo, o fuso horário e a cidade da qual eles estão se conectando, de qual operadora de telefone eles estão usando e um identificador de anunciante exclusivo criado pelo dispositivo do usuário que as empresas podem usar para direcionar um usuário com anúncios".

A matéria acrescenta, ainda, que "O Zoom também tem vários outros problemas de privacidade em potencial . Conforme estabelecido pelo EFF, os hosts das chamadas de Zoom podem ver se os participantes têm a janela Zoom aberta ou não, o que significa que eles podem monitorar se as pessoas provavelmente estão prestando atenção. Os administradores também podem ver o endereço IP, os dados de localização e as informações do dispositivo em cada participante, acrescentou o EFF".

Ato contínuo, em 6 de abril de 2020, este DPDC solicitou esclarecimentos à representada, mediante a Carta 11370470.

Em 17 de abril, a representada junta sua manifestação mediante a a petição 11522505, que, por constar informações em que compartilham e explicam seu próprio modelo de negócio, foi juntada versão pública em 6 de maio. Em complemento a essa manifestação por escrito, em 22 de abril, teve lugar reunião (11543568), a fim de clarificar o ocorrido.

Em 19 de junho, a representada encaminha novas informações sobre melhoria da segurança do software de comunicação, sobre a ampliação de seu uso por órgãos governamentais e escolas em diferentes países, bem como sobre o resultado da investigação pelo *New York Attorney General's office* (NYAG, a Procuradoria Geral do Estado de Nova Iorque), que, após não ter encontrado irregularidades nem ter aplicado multa ou ou penalidade contra a Zoom, firmou um acordo com essa empresa em maio de 2020.

Em 26 de junho, a representada encaminha o Acordo entre a Zoom Video Communications, Inc. (Zoom) e o NYAG (12024295 e 12024391), sobre as práticas de privacidade e segurança de dados da Zoom, bem como sua política de uso aceitável, cuja aplicabilidade fora dos EUA não é mencionada explicitamente.

Em 30 de julho, mediante a Petição 12274395, a Zoom declarou o interesse em estender aos usuários brasileiros todas as proteções ao consumidor previstas no acordo com o NYAG.

É o relatório. Passa-se a opinar.

II. FUNDAMENTAÇÃO

No âmbito da Administração Pública, cada órgão ou entidade tem diferentes e específicas atribuições legais para garantir o direito dos cidadãos, conforme sua esfera de competências. No âmbito da fiscalização das infrações às relações de consumo, os integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor têm competência concorrente no exercício do poder de polícia administrativa.

Nos termos do art. 106 do Código de Defesa do Consumidor e dos artigos 2º e 3º do Decreto n.º 2.181, de 1997, com redação dada pelo Decreto nº 7.738, de 2012, compete à SENACON, órgão específico singular, integrante da Estrutura Regimental do MJSP, a coordenação da política do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), cabendo-lhe planejar, elaborar, propor, coordenar e executar a política nacional de proteção e defesa do consumidor.

Para realizar essa incumbência, a Senacon é assessorada pelo Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC), cujas competências, listadas no art. 13 do Regimento Interno da Secretaria (Anexo I da Portaria nº 905, de 2017, publicada no DOU de 26/10/2017), são, dentre outras: a) assessorar a Senacon na formulação, na promoção, na supervisão e na coordenação da política nacional de proteção e defesa do consumidor, bem como na articulação e na coordenação do sistema nacional de defesa do consumidor; b) solicitar à polícia judiciária a instauração de inquérito para a apuração de delito contra os consumidores e representar ao Ministério Público, para fins de adoção das medidas necessárias ao cumprimento da legislação de defesa do consumidor, no âmbito de sua competência; c) comunicar e propor aos órgãos competentes medidas de prevenção e repressão às práticas contrárias aos direitos dos consumidores e fiscalizar demandas que envolvam relevante interesse geral e de âmbito nacional, além de aplicar as sanções administrativas previstas nas normas de defesa do consumidor e instaurar averiguações preliminares e processos administrativos.

Assim, destaca-se que o exercício do poder de polícia administrativa da Senacon, sob responsabilidade do DPDC, circunscreve-se a situações que envolvam relevante interesse geral e de

âmbito nacional.

Nessa senda, importa lembrar que deve haver, inclusive, o respeito ao exercício do poder de polícia entre a União, os Estados, o Distrito Federal (DF) e os Municípios, a fim de se seguir a distribuição constitucional das competências administrativas, baseada no Princípio da Predominância do Interesse. Em outras palavras, a competência para apreciação de matérias e questões afetas a relações de consumo é deslocada conforme a abrangência do interesse, que pode ser geral, regional ou local, cabendo seu tratamento, respectivamente, à União, aos Estados e DF e aos Municípios.

Há, nesse sentido, manifestação antecedente deste Departamento, por meio da Nota Técnica n.º 328 CGAJ/DPDC/2008, em que se firmou o entendimento de que, ao DPDC, compete prioritariamente a análise de questões que tenham repercussão nacional e interesse geral.

Da análise dos autos, verifica-se, em síntese, que a representada atuou de modo a mitigar os riscos advindos da exposição de dados de usuários de sua ferramenta de comunicação.

Em primeiro lugar, explicou que utilizava "*Software Development Kits*" (SDK) para adicionar recursos e funcionalidades às suas aplicações e que os SDKs utilizados pela Zoom para o seu aplicativo iOS foi fornecido pelo Facebook., permitindo que os usuários realizassem o login na sua plataforma utilizando conta pré-existente do Facebook.

Contudo, informou que não sabia que SDK também compartilhava com o Facebook dados técnicos relacionados aos dispositivos de usuários do aplicativo Zoom, que não o social login. Por essa razão, não obteve consentimento dos usuários para esse compartilhamento em particular.

Daí que noticiou a questão tão logo tomaram conhecimento, em 25 de março de 2020, e imediatamente, já em 27 de março de 2020, corrigiram o problema, com a exclusão do SDK dos aplicativos. Além disso, solicitou que o Facebook excluísse todos os dados recebidos pelo SDK.

Essa divulgação pública da questão, indicando as medidas de mitigação que estavam sendo adotadas, estão disponíveis em https://blog.zoom.us/wordpress/2020/03/27/zoom-use-of-facebook-sdk-in-ios-client/.

Em segundo lugar, a representada anunciou um plano de 90 dias para fortalecer suas iniciativas de privacidade e segurança. Nesse sentido, em 22 de abril de 2020, anunciou sua atualização para a versão 5.0 do aplicativo. Segundo a representada, essa atualização trouxe uma série de mudanças para proteger os usuários, incluindo: (i) um novo ícone "Segurança" dentro das próprias reuniões, que agrupa todos os recursos de segurança (por exemplo, fechar reunião, remover participante); e (ii) um novo botão "reportar um usuário", que permite aos usuários reportar o mau uso à equipe de "*Trust and Safety*" da Zoom.

A plataforma Zoom, ainda, foi atualizada para suportar a criptografia AES 256-bit GCM, e também passou a permitir que os Administradores das contas selecionem a região dos *data centers* utilizados para suas reuniões e *webinars*.

Além disso, informa ter criado o "Conselho CISO" e o "Conselho Consultivo", para auxiliarem na realização de uma revisão abrangente de segurança na plataforma da Companhia. Esse Conselho inclui os Chefes de Segurança da Informação do HSBC, NTT Data, Procore, e Ellie Mae.

Informou, ainda, que possui diversas certificações, atestados e autorizações relacionadas às atividades de privacidade e segurança, dentro das melhores práticas existentes. Nesse contexto, apresentou os seguintes documentos: i) versão Resumida do Relatório SOC II, Tipo 2 (11648671); ii) adendo sobre o Processamento de Dados do Zoom (11648672); iii) Certificado "Privacy Shield" dos Estados Unidos da América (11648673); iv) Carta de Atestado Truste de Privacidade da Zoom (11648674); v) Certificação do Zoom com o Federal Risk and Authorization Management Program (FedRAMP) (11648675).

Por fim, a representada comprometeu-se a estender aos usuários brasileiros (12274396) todas as proteções ao consumidor previstas no acordo com o *New York Attorney General's office* (NYAG, a Procuradoria Geral do Estado de Nova Iorque) (12024295 e 12024391), sobre as práticas de privacidade e segurança de dados da Zoom, bem como sua política de uso aceitável.

Por essas razões - ficando registradas, na presente oportunidade, inclusive, a disposição da representada em atender as solicitações deste Departamento e a disposição em oferecer ao consumidor brasileiro o mesmo *standard* de práticas de privacidade e de segurança da informação oferecidos ao usuário americano do aplicativo em estudo - não se visualiza, por ora, outras providências a serem adotadas no presente feito, motivo por que se sugere seu arquivamento. Em tempo, destaque-se que isso não impede, obviamente, eventual reabertura do caso na hipótese de demonstração do descumprimento dos compromissos assumidos pela representada.

III. CONCLUSÃO

Ante o exposto, tendo em vista as medidas já tomadas pela **Zoom Video Communications Inc.**, recomenda-se o arquivamento do presente feito por exaurimento de finalidade, nos termos do art. 52 da Lei nº 9.784, de 1999, sem prejuízo da reapreciação do assunto, caso novos elementos sejam apresentados por interessados.

À consideração superior.

RAFAEL A. LOURENÇO
Coordenador de Sanções Administrativas, substituto

De acordo.

Adotem-se as providências de praxe.

Em tempo, intime-se a representada para que, em dez dias, diga se a presente nota tem alguma informação sensível para fins de traslado de seu teor aos autos do processo espelho de acesso não-restrito, onde o silêncio será interpretado como ausência de oposição quanto a esse propósito.

Em seguida, arquive-se.

LEONARDO ALBUQUERQUE MARQUES
Diretor do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor, substituto

Documento assinado eletronicamente por **Leonardo Albuquerque Marques**, **Diretor(a) do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor - Substituto(a)**, em 13/08/2020, às 10:21, conforme o § 1º do art. 6º e art. 10 do Decreto nº 8.539/2015.

Documento assinado eletronicamente por **Rafael Alves Lourenço**, **Coordenador(a) de Sanções Administrativas- Substituto(a)**, em 13/08/2020, às 10:41, conforme o § 1º do art. 6º e art. 10 do Decreto nº 8.539/2015.

Referência: Processo nº 08012.000760/2020-41 SEI nº 12353525